

La fonction de médiation a les missions suivantes : (Art16/1 de la loi du 22/08/2002 telle que modifiée par la loi du 06/02/2024)

- Prévenir les plaintes par la communication
- Assurer une médiation en cas de plainte
- Informer sur le fonctionnement et le cadre de la médiation
- Formuler des recommandations
- Informer quant aux alternatives à la médiation
- Rédiger un rapport annuel

La médiation comment ça se passe ?

Pour plus d'informations sur le processus de médiation mis en place au sein d'EpiCURA, nous vous invitons à consulter le Règlement d'Ordre Intérieur de la fonction médiation disponible sur notre site internet ou auprès des services d'accueil, d'admission et au service médiation.

Contact

Rue Louis Caty, 136 – 7331 Baudour
Téléphone : 065/61 42 01
Email : mediation@epicura.be

Ne pas jeter sur la voie publique - Avril 2024.




Rue L. Caty 136 - 7331 Baudour


www.epicura.be


078 / 150 170

Suivez-nous !



EpiCURA
mon hôpital

Editeur responsable : François Burhin - Rue Louis Caty 136 - 7331 Baudour

Droits et devoirs du patient

EpiCURA
mon hôpital

Chaque jour, nous œuvrons pour votre bien-être. La qualité et la sécurité de vos soins sont nos principales préoccupations. Cela étant, malgré nos efforts, il peut arriver que vous soyez confronté(e) à une situation dont vous n'êtes pas pleinement satisfait(e).

Vos droits et responsabilités

En tant que patient(e), vous avez des droits :

- droit à des prestations de qualité ;
- droit au libre choix du professionnel des soins de santé ;
- droit à l'information sur votre état de santé ;
- droit au consentement libre et éclairé ;
- droit à la tenue, la conservation, la consultation et la copie de votre dossier ;
- droit à la protection de votre vie privée ;
- droit de plainte auprès du service médiation ;
- droit de recevoir de la part des professionnels de la santé les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

Toutefois, il est également nécessaire qu'en tant que patient(e), vous respectiez certaines règles élémentaires au bon déroulement des soins.

En tant que patient(e), vous avez des responsabilités.

Nous sollicitons, de votre part (et de vos visiteurs) : le respect

- envers nous tous qui travaillons au sein d'EpiCURA, quelles que soient nos fonctions ou qualifications ;
- envers les autres patients ;
- envers l'institution qui vous accueille ;
- des rendez-vous pris ;
- des heures de visite ;
- de l'organisation et du fonctionnement des services ;
- des règles internes à EpiCURA.

Pour plus d'informations concernant vos responsabilités, nous vous invitons à consulter notre site internet www.epicura.be ou auprès des services d'accueil et d'admission.

Le service médiation

Lorsque vous estimez que l'un de vos droits n'a pas été respecté, vous pouvez contacter notre service médiation.

Le médiateur sert d'intermédiaire et **favorise la communication** entre **le patient** et **le professionnel des soins de santé** visé par la plainte. Il tente de résoudre un malentendu ou un conflit par l'écoute et le dialogue et tente de conduire les parties à sélectionner elles-mêmes une solution amiable et durable.

Indépendant, neutre et impartial, il est tenu par le secret professionnel. Le recours au médiateur est un service totalement gratuit.

L'Art 16/1§2 et 3 de la loi du 22/08/2002 telle que modifiée par la loi du 06/02/2024, instaure en outre le respect de la confidentialité du processus de médiation. Les documents et communications écrites ou orales au cours de la médiation sont confidentiels, ils ne peuvent pas être utilisés en dehors du contexte de la médiation.

Cela étant, en cas de mécontentement, nous vous invitons, dans un premier temps, à en faire part à l'équipe médicale ou infirmière. Si le résultat de cette démarche n'est pas satisfaisant, vous pouvez alors contacter le médiateur qui mettra tout en œuvre pour trouver une solution à votre problème et ce, dans la mesure du possible.

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, telle que modifiée par la loi du 06 février 2024, prévoit que chaque patient puisse introduire une plainte auprès du médiateur de l'hôpital. Depuis le 1^{er} novembre 2003, chaque hôpital dispose donc d'un service de médiation.

